

## **〔事案 28-187〕 転換契約無効請求**

・平成 29 年 12 月 5 日 裁定不調

### **<事案の概要>**

転換時、募集人から十分な説明がなかったことを理由として、転換の無効を求めて申立てがあったもの。

### **<申立人の主張>**

昭和 62 年 11 月に契約した終身保険（契約①）について、平成 21 年 8 月に、終身医療保険（契約③）に一部転換した（転換①）。その後、平成 25 年 11 月に、契約③を終身保険（契約④）に転換した（転換②）。

以下等の理由から、募集人の説明が不適切で、あり、誤解して契約した自分の意に沿わないものであったので、転換①および転換②を無効とし、契約①に戻してほしい。

- (1) 転換①にあたり、設計書や補助資料が交付されず、重要事項や転換後に予定利率が下がることを説明されていない。単に死亡保障を減らして医療保障を充実させると保険料が安くなるという話であったので応じたが、実際は説明と違っていた。申込書も言われるがままに署名しただけで内容は理解していない。
- (2) 転換①当時、保険の形を変えず、解約返戻金額を減らさないなら応じて良いという条件を提示していたが、実際にはそうになっていない。
- (3) 転換①の意向確認書について、募集人が読上げや説明をしなかった。
- (4) 転換②にあたり、設計書等を用いての説明は受けていない。玄関先で立ったままの説明で、設計書は帰り際に渡されたものの、説明時には募集人だけが見ていた。しかも転換②にあたり、募集人から、保険の形は変えていないと説明されていたが、実際には形の異なる契約④が成立していた。
- (5) 転換②にあたり、募集人から、契約④が 10 年更新型で更新時に保険料が上がることや、転換①の目的であった死亡保障の減額とは逆に、契約①よりも高額の死亡保障になること、予定利率が下がることも説明がなかった。
- (6) 転換②の際、募集人は意向確認書を読み上げず、希望する意向の具体的内容についてのチェックも募集人が先に埋めていた。

### **<保険会社の主張>**

転換①、転換②のいずれについても、募集人は設計書等により説明を行っており、各契約は有効であるから、申立人の請求に応じることはできない。

### **<裁定の概要>**

#### **1. 裁定手続**

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、転換①当時、転換②当時の状況を確認するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、転換①および転換②について、申立人が契約内容を理解せずに契約したとは認められないものの、以下の事情および紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 募集人は、転換①当時、転換前契約の転換価格が資料に載っていないと思い込み、申立人に対して具体的な案内ができなかったのも、およその金額として重要事項説明書の解約返戻金の金額を伝えたと言っているが、実際は、保障設計書に上記金額が記載されており、これを見落とし、正確な案内が出来なかったことは、募集人として誠実な募集行為を行ったとはいえない。
- (2) 転換②に際し、募集人は、これまでの契約内容では、日帰り手術に関して保障がないので付加する必要がある、と説明し転換を勧誘しているが、実際には、保障設計書にも記載があるように、契約②には、日帰り手術についての保障がすでにあった。
- (3) 転換②に際し、募集人は、今後の保険料について、保障設計書に記載されているような額の保険料になることはほぼないので安心してほしい、と説明したと言っている。これは、保障内容を更新時に変更することで保険料を下げることができ、その案内をする意図であったとのことであるが、申立人が、更新時に保険料が上がることを認識していなかったと主張しているのも、募集人の説明が不十分なものであり、募集人の上記意図が申立人に伝わっていなかったことが強くうかがわれる。
- (4) 転換②に際し、申立人が元々死亡保障をあまり必要としないとのニーズは明らかであった。この点、募集人は、医療保障を充実させつつ保険料を据え置くために、相手方のシステム上、転換時に死亡保障が高額になってしまうことはやむを得なかったと説明しているが、死亡保障について、この転換が申立人のニーズにマッチしないものであることが分かっていた以上、死亡保障を減らす手続きを取りうるという案内を適切に行う必要があった。
- (5) 転換①および転換②に際し、いずれも意向確認書は、保障の具体的希望内容について、あらかじめ申立人のニーズを聴取することなく、募集人が推測に基づいてチェックしたものを用意し、これを当日申立人に確認、同意してもらう、という方法で行われている。この意向確認書の内容説明について、どの程度のことがなされたのかは争いがある。しかし、申立人から直接ニーズをくみ取った上で作成すべき意向確認書を、便宜上推測に基づいてあらかじめチェックを記入した状態で用意している以上、手続を形骸化せず、意向確認の本来の趣旨を全うするためには、その確認作業には、申立人のニーズにそぐわない恐れはないかという強い疑いの目をもって臨む必要がある。募集人のスタンスは、保障設計書から作成された意向確認書を提示し、特に異議がなければ、それが契約者のニーズに合致していたものと解釈する、というものであったことがうかがわれる。